

### 10.3. 售后服务

#### 10.3.1. 售后服务的内容

1、技术培训：根据用户要求提供相关产品基本使用和维护培训，培训安排及具体课程具体见培训方案内容。

2、服务期内提供现场技术支持和技术交流：对于用户在实际使用中所发生各类问题和疑问，我方将帮助用户了解由提供的产品或服务所引发的使用异常情况的原因，并提供及时的技术支持和咨询帮助。该类技术支持服务主要通过免费热线电话、邮件等非现场方式进行。

3、服务期间，对于所有处于技术服务范围内的系统，我方根据用户的需要，为提供的设备和服务建立相关档案，记录设备详细配置、微码版本和运行信息、故障响应服务、巡检和预防性维护的详细资料，并向用户使用部门和管理部门提交详实的服务报告、系统健康检查报告、技术培训报告等。

4、系统升级服务：在设备保修期内，我方定期对购买设备的补丁、操作系统的版本进行检查。对即将或已经到期（End of Service）的软件版本有义务及时通知用户管理部门。若发布新的系统补丁和操作系统版本时，我方将及时告知用户，当用户认可决定升级实施后，我方会提供相应介质并进行安装，同时协助用户做好升级的计划工作和技术支持。

5、无推诿承诺：系统出现故障后，最终用户根据故障情况分析，如需要我方技术服务人员到现场进行支持服务，不以各种理由进行推诿，保证在用户要求的时间内到达现场配合工作。

6、重大变更现场支持服务：在设备保修期内，用户若根据需要对设备进行搬迁、系统改造与升级、设备扩容等与设备相关的重大变更时，在遇到网络拓扑更新、协议变更、配置更改等技术难题时，我方有偿派遣工程师提供现场支持，协助用户做好重大变更的技术支持和规划工作，并做好重大变更后的技术支持保障工作，保障时间不少于 2 天，具体问题双方协商解决。

7、提供性能优化服务。当系统中应用出现一些异常或性能开始低下时，我方将免费协助进行系统性能分析，包括但不限于 CPU 使用率、内存、I/O 和网络性能分析，确保系统运行在资源充分利用、合理、优化的状态下。

8、数据和系统迁移服务：随用户信息化发展的水平，对出现应用数据或者系统迁移时，我方协助提供完善的迁移方案，包括迁移需求明确、迁移方案和实施方案、必要的数据和系

统备份，并最终协助完成迁移方案的实施、应用数据测试和应用测试支持以及系统、数据迁移的验收。迁移服务为收费服务。

9、服务支持架构和服务流程：我方用表格和流程图的方式向用户阐述技术支持服务的总体架构，说明故障排除服务的流程、规范和免费的热线电话。对于现场支持服务，我方会提供服务团队的姓名、职务、办公电话、手机和 E-mail，服务工程师具备三年以上工作经验。

### 10.3.2. 售后服务的形式

#### 10.3.2.1. 远程支持服务

##### (1) 电话支持服务

电话支持服务是我方客户服务中心提供的基本服务内容。客户服务中心将为用户提供免费的 7×24 小时客户技术支持和技术咨询电话专线，安排专职客服代表接听客户的咨询电话，并根据咨询内容安排我方技术专家与客户技术人员共同探讨相关技术问题并提供服务咨询建议。

##### (2) E-mail 支持服务

我方充分利用 E-mail 为客户提供内容丰富的技术支持服务，当用户碰到问题，不便通过电话联系的情况下，我方提供了电子邮件服务。用户可将电子邮件发到公司技术支持邮箱，将有专人接收用户邮件并及时做出解答。E-mail 也可以和电话方式配合使用，将一些系统运行的日志提交给我方的技术人员，从而帮助我们做出更快、更准确的判断。同时我方利用 E-mail 可提供以下支持服务：

协助安装：特定产品的逐步安装指导，安装手册，版本注意事项，README 文件等。

热门话题：介绍最新的产品，技术，应用，特定的产品警示，重要的通知。产品参考：包括产品文档，技术支持布告，白皮书等。

问题解答：满足为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。服务响应：对于用户的 Email，将于 1 小时内做出响应。

#### 10.3.2.2. 定期现场巡检

定期巡检是为了及早发现问题故障、排除故障，以保障设备正常运行和性能稳定的特色服务，我方提供定期巡视和检查服务。定期巡检包括：记录平台运行情况、检测系统工作状态

态等。

我方会与用户共同协商定期巡检的次数、具体日期和时间，我方将尊重用户对日期、时间、保密和安全性的要求。

我方每季度会进行设备固定现场巡检，全面检查产品运行状况，解决运行过程中遇到的问题，分析运行记录和系统日志，提出系统管理改进建议。在每次服务完毕后 5 个工作日内提交服务报告，并且每年提交一次年度服务总结报告。

重大事件现场保障：

我方提供用户在指定时间段内的重大事件现场保障服务，在重大事件保障期间检查、监控平台运行状况，解决运行过程中遇到的问题，分析运行记录和系统日志，提出系统管理改进建议。在每次服务完毕后 5 个工作日内提交服务报告。

### 10.3.3. 维修时间

本项目所涉及的软、硬件产品在国家规定的服务期限内实行“三包”服务，软件产品提供免费升级服务，在免费质量保修期内如出现设备故障我公司免费提供咨询、维修服务，并无条件确保系统软、硬件的正常运行，质保期后我公司对所更换的产品及其它服务只收取成本费用。自接到用户报修时起，2 小时内到达现场，6 小时内解决问题，若货物故障在检修 8 工作小时后仍无法排除，乙方应在 48 小时内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用，直至故障货物修复。同时我公司免费对用户方培训技术人员，相关培训费、食宿费、交通费均由我公司支付。自助服务的响应时间为 1 小时内提供完整的解决方案。

#### (1) 质保期内售后服务内容

1、在项目终验后提供 3 年免费售后服务，并提供技术支持、系统运维、免费维护升级等服务。

2、试运行结束后，提供 7×24 的全天候售后服务，提供免费维护和质量保证，保修费用计入总价。保修期内，乙方负责对其提供的货物整机进行维修和系统维护，不再收取任何费用，但不可抗力（如火灾、雷击等）造成的故障除外。我公司承诺提供 3 年稳定的备件供应，并在此后新一代产品中兼容现有设备。所有货物保修服务方式均为上门保修，即由我公司派技术人员到货物使用现场维修，由此产生的一切费用均由我方承担。

- 3、在项目实施过程当中，我公司提供不少于五名的现场技术人员。
- 4、提供每季度定期巡检服务，提供巡检报告。
- 5、公司将不定期为系统各类用户群举办专题技术讲座，技术研讨会。
- 6、我司将结合业主方特点，投入专业的高级需求分析师和技术开发团队，按需个性化开发设计。

#### (2) 质保期外售后服务内容

质保期过后，我方仍提供免费技术咨询服务，我司承诺提供成熟的售后维护方案及价格体系供用户选择，服务费用参考市场公平价格，由双方协商确定，具体前端设备维保的细节经双方友好协商后另行约定。

质保期结束后，我公司仍提供与保修期内相同质量的售后服务，且只收取成本费用（含零件等）。

保修期阶段的特点是系统已经稳定较长时间，免费服务已经履行完毕，客户可以有选择性地选择合适的服务来保证系统的生命周期的延续。可选择服务：

- Ø 免费提供电话支持、远程在线支持、技术咨询服务；
- Ø 多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动；
- Ø 系统软、硬件设备更换和维修；
- Ø 高级工程师定期巡检服务；
- Ø 系统软硬件升级现场技术支持服务；
- Ø 定期检测系统，性能优化服务。

#### 10.3.4. 维修人员组成

我公司把为客户提供及时、优质的服务作为公司的基本宗旨。服务的宗旨是：提供及时、优质、高效的技术支持与售后服务，确保客户系统正常、稳定、可靠的运行。为此，公司建立了一支高素质、高水平的售后服务队伍，并拥有严格的管理制度和雄厚的技术实力，用以向客户提供满意的售后服务，制定以下详细的售后服务承诺。

从项目的客户需求分析开始，一直到项目完成交付和实际运行，我公司具有一套完整规范的技术流程提供不间断的跟踪维护和技术支持。公司的服务体系向客户提供全方位的服务解决方案和售后技术支持，并听取客户的问题和要求，对客户需要做出及时反应，并挖掘客户新的需求，把公司整体作为一个受客户需求驱动的对象。